



Copyright: StudierendenGesellschaft

DIE STUDIERENDENGESELLSCHAFT BRINGT MIT SALESFORCE MEHR SCHWUNG IN IHR VORHABEN

Cloudideas ermöglicht es der Studentenorganisation aus dem Ruhrgebiet, mehr Planbarkeit in ihr Geschäft zu bringen.



Unternehmen
& Industrie
Studierenden
Gesellschaft (SG)
Nichtgewinnorientierte
Studentenorganisation



Lösungen:
Sales Cloud



Ergebnisse:
Erhöhte Produktivität
Erhöhte
Vorhersagbarkeit der
Ergebnisse.

Was ist enthalten:

- | | | | |
|-----------|--|-----------|--------------------------------|
| 01 | Über das Unternehmen:
Studierenden
Gesellschaft (SG) | 04 | Wie die SG Salesforce
nutzt |
| 02 | Leben vor Salesforce | 05 | Wichtige Ergebnisse |
| 03 | Die SG schließt sich mit
Cloudideas zusammen | | |

Über StudierendenGesellschaft

Was Sie nun lesen werden, wird Sie nach Luft schnappen lassen. Und das liegt nicht nur daran, dass Sie zusätzliche Lungenkapazität benötigen, um StudierendenGesellschaft auszusprechen - den Protagonisten dieser Geschichte.

Es ist die Geschichte, wie 20-jährige Studenten einer deutschen Universität ein Unternehmen mit einem achtstelligen Gesamtvermögen leiten und gleichzeitig jedes Jahr Tausenden von Studenten helfen, ihren Hochschulabschluss zu machen.

“Der größte Vorteil der Verwendung von Salesforce ist, dass ein Großteil unserer manuellen Arbeit verschwunden ist. Unsere Mitarbeiter können sich nun mehr auf den Dialog, die Beratung und die Unterstützung unserer Mitglieder konzentrieren, wodurch unsere Dienstleistungen viel persönlicher geworden sind.”

- Richard Ulrich,
Geschäftsführer, SG



Und das alles schafft die StudierendenGesellschaft trotz des alle zwei Jahre stattfindenden Wechsels in der Geschäftsleitung. Holen Sie tief Luft, wenn wir Ihnen von dieser einzigartigen Studentenorganisation erzählen.

Die StudierendenGesellschaft - kurz SG genannt - wurde 1995 von Studenten der Universität Witten/Herdecke gegründet und ist ein gemeinnütziger Verein zur finanziellen Unterstützung von Studenten privater Hochschulen. Die SG vergibt finanzielle Unterstützung an Studenten auf der Grundlage eines einzigartigen Einkommensanteils (ISA).

AUF EINEN BLICK:

- Gegründet im Jahr: 1995
- Gesamtes Vermögen: Mehr als 33 Millionen Euro
- Aktuelle Anzahl der betreuten Studenten: 4000 Mitglieder
- Gesamtbetrag, der jeden Monat an Studenten ausgezahlt wird: ca. 300 000 Euro
- Durchschnittsalter der Führungskräfte im Vorstand: 23 Jahre
- Teamgröße: 5 Mitglieder des Studentenvorstandes, 5 Mitarbeiter (insgesamt 10)

SG wurde mit dem Ziel gegründet, die Chancengleichheit in der Bildung für jeden an der Universität Witten/Herdecke eingeschriebenen Studenten zu fördern. Die Organisation glaubt, dass Bildung nicht an Geld gebunden sein sollte und hat eine Reihe von Grundwerten, die zentral für ihre Arbeit sind:

- 01** Freier Zugang zu Hochschulbildung: Obwohl Witten/Herdecke eine Privatuniversität ist, sollte niemandem aus finanziellen Gründen die Chance auf ein Studium verwehrt werden.
- 02** Freiheit bei der Ausübung Ihres Studiums: Ein Student kann sein Studium in seinem eigenen Tempo beenden, ohne sich um die Finanzierungsbestimmungen bei SG kümmern zu müssen.
- 03** Freie Wahl der Arbeit: Ihre Verpflichtung gegenüber SG sollte ihre Berufswahl nicht beeinflussen. Studenten sind frei von allen Rückzahlungsverpflichtungen, wenn sie ihre Einkommensziele nicht erreichen können.

SG besitzt derzeit 8% der Anteile an der Universität Witten/Herdecke und hofft, in Zukunft der Hauptaktionär der Hochschule zu sein. Wenn sie mit ihren Plänen Erfolg haben, wird Witten/Herdecke die erste Universität in Europa (oder der Welt) sein, die vollständig im Besitz ihrer Studenten und Alumni ist und von ihnen geleitet wird.

Zum Teil ist die SG dieser Vision bereits ein Stück näher gekommen, da alle Führungskräfte entweder ehemalige oder aktuelle Studenten von Witten/Herdecke sind. Tatsächlich ist eines der Kriterien, um bei SG eingestellt zu werden, dass man ein Student der Universität Witten/Herdecke sein muss.

Das Durchschnittsalter der Führungskräfte im Vorstand liegt bei 23 Jahren, die maximal zwei Jahre in ihrem Job bleiben. Schließlich kann eine studentische Organisation nicht ewig an den frischen Absolventen festhalten, die größere Ziele zu verfolgen haben.

Basierend auf ihren Grundwerten bietet die SG finanzielle Unterstützung im Rahmen der folgenden drei Einkommensbeteiligungsmodelle:

01 Studenten können ihr Studium vor Abschluss des Studiums in Witten/Herdecke bezahlen

02 Sie können einen Teilbetrag während des Studiums und den Rest nach Abschluss des Studiums bezahlen

03 Sie können den gesamten Betrag zahlen, nachdem sie ihr Studium beendet und einen Job gefunden haben

Normalerweise liegt der Rückzahlungsprozentsatz im Durchschnitt bei 9 % über einen Zeitraum von 10 Jahren. Studenten haben auch die Möglichkeit, ihre Zahlungsart in der Mitte dieser Zeitspanne zu ändern. Was SG seinen Mitgliedern bietet, ist jedoch kein Darlehen oder Kredit im klassischen Sinne. Die Finanzierung funktioniert rein nach dem Modell der Einkommensbeteiligung - Sie zahlen einen kleinen Teil Ihres Einkommens, um das Geld zurückzuzahlen, sobald Sie anfangen zu verdienen.

Bei so viel Flexibilität ist es kein Wunder, dass jedes Jahr mehr als <4000> Studenten zu SG kommen, um ihre Hochschulbildung zu verfolgen.

Es gab nur ein Problem, das SG aufhielt.

Die SG-Prozesse waren auf einem Kartenhaus aufgebaut

Für die SG wurde es extrem unübersichtlich, alle Informationen über Tausende von Studenten zu verwalten und alle Zahlungsinformationen im Überblick zu behalten.

Richard Ulrich, Student an der Universität Witten/Herdecke, ist einer von fünf Geschäftsführern der StudierendenGesellschaft. Obwohl er 2021 hoffnungsvoll sein Studium der Philosophie, Politik und Wirtschaft abschließt, ist Ulrich auch als Leiter der IT der StudierendenGesellschaft tätig.

Ein großer Teil seiner Aufgabe bestand darin, den Prozess der Erstellung eines Profils für jedes studentische Mitglied oder jeden Absolventen zu beaufsichtigen, den Status ihres Hochschulabschlusses anzugeben, zu überprüfen, ob sie arbeiten oder nicht, und ihren Beitrag im Verhältnis zu ihrem Einkommen zu berechnen.

Laut Ulrich fehlte der Studentendatenbank, die SG unterhielt, eine Struktur, bevor Salesforce ins Spiel kam. Die monatlichen Transaktionen von SG überstiegen eine sechsstellige Eurosumme in Form von Überweisungen an Studenten, um ihnen die richtige Unterstützung für ihren Universitätsabschluss zukommen zu lassen.

SG macht statistische Schätzungen über seine Einnahmen für die nächsten 10 Jahre, basierend auf den Einkommenserwartungen seiner studentischen Mitglieder. Es wäre immer noch in Ordnung, wenn die Studenten die Finanzmittel ganz oder teilweise nicht zurückzahlen könnten. Es würde jedoch ihre finanziellen Schätzungen erheblich verändern.

Das Berechnen dieser riesigen Datenmenge mit Excel war oft fehlerhaft, zeitaufwändig und anfällig für finanzielle Verluste.

“Salesforce befähigt uns auf technologischer Ebene, unseren Werten gerecht zu werden, da wir keine Zeit mehr für manuelle Verwaltungsarbeiten aufwenden müssen. So können wir uns voll und ganz auf unser Ziel konzentrieren, allen UW/H-Studenten kostenlosen Zugang zu Hochschulbildung zu ermöglichen.”

- Richard Ulrich,
Geschäftsführer, SG

Es wurde für die SG-Mitarbeiter immer schwieriger, die Informationen über einen frischgebackenen Absolventen abzurufen und anhand der 20 Jahre alten Datenbank zu berechnen, wie viel Geld er der Organisation schuldete. Die zwei Jahrzehnte alte Datenbank – von Studenten noch während des Studiums kodiert – war in die Jahre gekommen und musste aktualisiert werden.

Als SG immer größer wurde, führten die manuellen Probleme dazu, dass die Daten überall verstreut waren. Es gab keine ganzheitliche Sicht auf die Studenteninformationen oder ein konsolidiertes System, um alle Teile zusammenzufügen.

Aber es gab einen Grund für diesen Wahnsinn – die SG-Mitarbeiter verließen sich stark auf manuelle Schreibarbeit und ihr individuelles Gedächtnis, um neue Studentendaten zu verknüpfen und die Beiträge zu berechnen, die sie der Organisation schuldeten.

Die SG-Mitarbeiter mussten mindestens 3 bis 4 Datenquellen analysieren, um den Rückzahlungsbeitrag eines Studenten im Verhältnis zu seinem Einkommen zu berechnen, was ihre administrative Aufgabe zu einer täglichen Herausforderung machte. Die hohe Mitarbeiterfluktuation bei SG trug ebenfalls zur Komplexität der Bereinigung von Studentendaten bei.

Die studentischen Leistungsempfänger waren von diesem Problem nicht unberührt. Sie mussten ein Formular ausdrucken, ihre persönlichen Daten manuell ausfüllen und es per Briefpost verschicken.

Die Prozesse von SG waren wie ein Kartenhaus aufgebaut – eine kleine Panne in den täglichen Abläufen konnte den gesamten Betrieb ins Wanken bringen.

StudierendenGesellschaft erwartet mit Cloudideas einen frischen Wind

Auf die Frage, welche Softwarelösung sie neben der selbstgebauten Studentendatenbank ablösen wollten, sagt Ulrich lachend: "Excel, Excel, noch mehr Excel und handgeschriebenes Papier."

Das geschäftsführende SG-Team hatte erkannt, dass SG aus den manuellen Prozessen herausgewachsen war und es an der Zeit war, das selbstgebaute Datenbanksystem zu ersetzen. SG begann mit der Suche nach einem System, das einfach zu bedienen, schnell und erschwinglich war, um die Datenverwaltung zu skalieren und die Verwaltung der Studenteninformationen zu automatisieren.

Zunächst evaluierten sie SAP-Lösungen, aber aufgrund der enormen Kosten begannen sie schnell, sich nach Alternativen umzusehen.

Das Team von SG hörte zum ersten Mal von Cloudideas durch einen externen Technologieberater, der Salesforce als mögliche Lösung für das Problem von SG dringend empfahl.

Als das SG-Team Cloudideas kontaktierte, fanden sie sofort eine Synergie, da sie Cloudideas als eine junge Agentur mit einer Arbeitsatmosphäre empfanden, die der ihren sehr ähnlich war. Mit anderen Worten: Beide Organisationen sahen sich als ein Team von schnell denkenden, anpassungsfähigen und pragmatischen Fachleuten.

Cloudideas erfüllte die Budgetvorgaben von SG und verstand deren Geschäftsmodell. Außerdem brauchen Sie nur einen Browser und Ihre Anmeldedaten, um mit Salesforce loszulegen. Im Gegensatz zu anderen Lösungen, die sie evaluierten, gab es bei Salesforce nur eine kleine Lernkurve.

Das SG-Team arbeitete mit dem Cloudideas-Team zusammen, um die Implementierung in Gang zu bringen. SG schätzte die Tatsache, dass sich das Cloudideas-Team Zeit nahm, um die Komplexität ihrer Prozesse zu verstehen. Wenn das SG-Team zum Beispiel in den ersten Tagen des Projekts einen neuen Vorschlag machte, zeigte Cloudideas die Hindernisse rund um diese Idee auf und zeigte dem Team Bereiche, die verbessert werden könnten.

Rückblickend hat es SG gleich in mehrfacher Hinsicht geholfen, Cloudideas als ihren Technologieberater zu haben. Da SG immer zwischen dem Ausscheiden alter Mitarbeiter und dem Eintritt neuer Mitarbeiter gefangen ist, war ein Berater von Cloudideas eine wichtige Konstante, die den Wissenstransfer begleitete.

Außerdem half Cloudideas SG dabei, eine gründliche Dokumentation ihrer Projekte zu führen, um eine reibungslose Übergabe zwischen den beiden Mitarbeitergruppen zu gewährleisten.

Salesforce bringt frischen Wind in die SG-Prozesse

Als SG Cloudideas an Bord holte, um das Salesforce-Implementierungsprojekt in Gang zu bringen, hatte man drei große Ziele vor Augen:

- ☑ Die Informationen über die studentischen Mitglieder integrieren
- ☑ Ihre Verwaltungsprozesse effizienter gestalten
- ☑ Alle langsam administrativen Prozesse automatisieren

Durch eine bessere Kontrolle über ihre Prozesse wollte SG alle Studentendaten an einem Ort verwalten und Daten zusammenfassen, um eine bessere Vorhersagbarkeit ihrer Einnahmen zu erreichen.

Das Cloudideas-Team implementierte Sales Cloud für SG mit drei wesentlichen Instanzen.

01 Sie verwenden Sales Cloud, um neue studentische Mitglieder für eines ihrer Finanzierungsprogramme anzumelden. Sales Cloud macht es den Studenten leicht, ihre persönlichen Daten online auszufüllen und gleichzeitig neue Verträge für das SG-Team basierend auf den Informationen, die ein Student zur Verfügung gestellt hat, einfach zu generieren. Das spart allen Beteiligten Zeit und vermeidet den Ärger, 5-6 Mal zur Druckerei gehen zu müssen, um nur eine Sache zu erledigen.

02 Die zweite Instanz in Sales Cloud hilft SG zu verfolgen und zu melden, ob ein Student, der bei den Finanzprogrammen von SG registriert ist, noch eingeschrieben ist oder seinen Abschluss gemacht hat, so dass sie den Rückzahlungsprozess für diesen Studenten automatisieren können.

03 Sobald ein Student sein Studium an der Hochschule abgeschlossen hat, aktualisiert Sales Cloud automatisch die Informationen des Studenten und berechnet seinen Beitrag zu den Rückzahlungsbedingungen auf der Grundlage seines Einkommens. Es erstellt dann eine Zahlungsdatei und teilt sie mit diesen.

Das Beste an diesem neuen System ist die Automatisierung, die das Herzstück der neuen Prozesse ist. Nichtsdestotrotz stehen die SG-Vertreter immer noch in direktem Kontakt mit den meisten studentischen Mitgliedern und schalten sich ein, wenn der Prozess ein menschliches Eingreifen erfordert, um beispielsweise Änderungen an den Rückzahlungsbedingungen vorzunehmen, die mit einem Kurswechsel zusammenhängen.

Cloudideas half dem SG-Team auch dabei, Sales Cloud mit Sage - einer Buchhaltungssoftware - zu verbinden, um komplexe Buchhaltungstransaktionen automatisch zu generieren. Die Verbindung mit SAGE half dem SG-Team, eine Menge Zeit zu sparen, da sie die Buchhaltung nicht mehr manuell erledigen mussten.

Hauptergebnisse:

SG integrierte den gesamten Prozess von der Anmeldung der Studenten über die Dauer des Studiums bis hin zur Rückzahlung - alles in die Sales Cloud. Kurz nach der Implementierung begannen die Metriken von SG einen Aufwärtstrend bei allen Messwerten zu zeigen:

- ☑ SG hat in den letzten Jahren die Anzahl der studentischen Mitglieder die zur finanziellen Unterstützung kommen verdreifacht.
- ☑ Mit Salesforce sind sie in der Lage, die zusätzliche Arbeitslast zu bewältigen, ohne ihre Mitarbeiterzahl zu erhöhen.

“Salesforce
empowers us on a
technological level
to live up to our
values because we
don't need to use
time on manual
admin work
anymore. This allows
us to fully
concentrate on our
goal of providing
free access to
higher education to
all UW/H students.”

- Richard Ulrich,
Managing Director,
SG

- ✓ Salesforce hat SG geholfen, die Zeit für die Berechnung eines Rückzahlungsbetrags um mehr als 50 % zu reduzieren.
- ✓ Ihre Mitarbeiter hatten nun mehr freie Zeit, um die studentischen Mitglieder auf einer 1:1-Basis zu beraten und zu unterstützen.

Als Non-Profit-Organisation, die auf die Rückzahlung von Finanzmitteln angewiesen ist, ist SG immer noch darauf angewiesen, sich über die Kapitalmärkte zu refinanzieren. Die Verwendung von Salesforce hat ihnen geholfen, mehr Klarheit, Transparenz und Prognosen in ihr Geschäftsmodell zu bringen.

Die Berichtsfunktion in Sales Cloud ist einer der Favoriten unter den SG-Teams, da sie ihnen ermöglicht, die Rückzahlungen abzuschätzen und wichtige Daten zu erhalten, um ihre zukünftigen Einnahmen zu prognostizieren.

Im Laufe der Jahre haben die Berichte SG geholfen, ein statistisches Programm zu entwickeln, auf das sie sich stützen können, um ihre finanzielle Lage auf der Grundlage des Rückzahlungsbetrags zu prognostizieren.

SG profitiert in hohem Maße von der Salesforce-Implementierung, aber es gibt immer noch Raum für Wachstum. Im Moment hat Cloudideas eine Instanz in Sales Cloud für die SG-Mitarbeiter erstellt, um die Details der Studenten, ihren Kurs und die Bezahlung zu ändern.

SG schmiedet bereits Pläne für die Zukunft, um den Nutzen von Salesforce auf andere Aspekte ihres Betriebs auszuweiten. So ist beispielsweise geplant, gemeinsam mit Cloudideas Salesforce Communities zu implementieren, um ein Self-Service-Portal für Studenten zu schaffen. Mit der Implementierung werden die Studenten in der Lage sein, ihre Informationen selbst zu ändern, während SG die Möglichkeit hat, den Betrieb zu erweitern, ohne mehr Mitarbeiter einzustellen zu müssen.